

# 破解养老服务供需阻梗的积极探索

——评《“互联网+”与养老服务社会化》

谢琼



我国是当今世界老年人数最多的国家，自 2000 年进入老龄社会以来，我国人口老龄化显现出速度快、规模大、影响深等特点。2019 年底，全国已有 60 岁及以上老年人口 2.54 亿，预计 2025 年将突破 3 亿，2033 年将突破 4 亿，2053 年将达到 4.87 亿的峰值。实施积极应对人口老龄化国家战略，事关国家发展全局，事关百姓福祉。党的十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出“实施积极应对人口老龄化国家战略”，这是党中央总揽全局、审时度势作出的重大战略部署。

“老有所养”的实现有两个基石：养老金和养老服务。随着我国养老保险制度的不断健全和国家经济社会的不断发展，养老金已实现 16 年连涨，平均养老金水平已由 2005 年的平均 700 多元上涨到现在的 3000 多元。与此相比，养老服务供给的短缺愈来愈凸显为“老有所养”的短板，尤其是有品质的养老服务。互联网时代，如何融入社会发展大势、利用互联网的技术和优势为改善、提高老年人生活质量助力是各国都需面对和破解的重要课题。中共中央党校（国家行政学院）教授、中国社会保障学会养老服务分会会长青连斌最新出版的《“互联网+”与养老服务社会化》对这一课题进行了基于中国实践的研究和总结，并给出了进

一步推动“互联网+”养老服务发展的政策建议。

《“互联网+”与养老服务社会化》一书共有六章。第一章在对我国人口老龄化的总体趋势进行分析的基础上提出：发展养老服务，理念更新要先行，老年人是经济社会发展的参与者和贡献者，要实现健康老龄化，更要引导积极老龄化；要从“一老”“一小”两个方向应对人口老龄化，健全和完善“一老”“一小”政策和制度体系。第二章在全面探讨“互联网+”发展及其在养老服务领域应用的基础上，提出“互联网+”为养老服务社会化提供了新动能，“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越，但不能取代居家、社区和机构等传统养老服务。第三章基于对老年居民的问卷调查数据，分析了“互联网+”养老服务的需求、需求的满足程度及其主要影响因素。第四章基于养老机构的问卷调查数据，对“互联网+”养老服务的供给状况进行分析，包括对“互联网+”养老服务的认知，开展“互联网+”养老服务的基本情况，以及开展“互联网+”养老服务的技术手段、投入、成效以及存在的主要问题等。第五章基于地方实践和案例的分析，探讨了“互联网+”养老服务的具体实现路径，探寻“互联网+”与养老服务深度融合、创新发展的主要模式。最后，在总结研究的基础上提出了推动“互联网+”养老服务发展的政策建议。

该著作的特点主要体现在四个方面：

**一是内容全面系统。**该著作坚持问题导向，从“供给—需求”的视角出发，对促进“互联网+”养老服务供求匹配的技术方案、实现路径进行全面系统的研究。从全面探讨“互联网+”及其在养老服务领域的应用，到基于问卷调查数据对“互联网+”养老服务供需的现状、供需结构性矛盾及影响因素的剖析，再到基于地方实践和案例提炼“互联网+”与养老服务深度融合、创新发展的主要模式，点面结合、理论与实践结合、历史发展与未来形势相结合，全面、系统地剖析了“互联网+”养老服务。

**二是资料详实可靠。**首先，该研究运用课题组收集的225家养老服务机构开展“互联网+”养老服务的基本数据，全面分析了老机构开展“互联网+”养老服务的认知、服务供给，以及开展“互联网+”养老服务的技术手段、投入、成效和存在的主要问题；其次，该研究也对近1200位60岁及以上老年人“互联网+”养老服务问卷调查数据进行了“互联网+”养老服务的需求分析；再次，该研究还对大量第一手案例的发展模式进行了深度分析。调研扎实、资料详实、分析深

人，为全面、准确地反映“互联网+”养老服务的发展现状和进一步研究打好了基础。

**三是观点有见地。**该研究在运用问卷调查、访谈、个案研究等方法扎实调研、深入分析的基础上，发现了一些新问题，得出了一些新结论，也提出了一些重要观点，充分体现了课题研究的学术价值。如，提出面对我国人口老龄化的严峻趋势，发展养老服务首先要更新理念。要树立“老年人”不是绝对的而是相对的，老年人不是负担和累赘而是经济社会发展的参与者、贡献者、发展成果共享者，人口老龄化是不可逆转的世界性趋势但其进程与影响是可以延缓和减轻的，要促进健康老龄化更要引导和推动积极老龄化的新理念，以新理论引领顶层制度设计和应对策略的制定实施。

又如，提出要从“一老”“一小”两个方向应对我国人口老龄化。一方面要健全和完善养老服务政策和制度体系，构建起保障全体人民“老有所养”的顶层制度和政策框架。另一方面，制定和实施更加积极的人口发展战略和人口政策，通过提高生育率延缓我国人口老龄化进程，为国家经济社会发展和中华民族伟大复兴创造良好的人口条件。

作者在书中提出，“互联网+”养老服务是互联网机构主动参与养老服务、养老服务业界主动运用“互联网+”升级改造传统养老服务业而形成的养老服务新业态。“互联网+”养老服务，不是“互联网+”和“养老服务”两者的简单相加，而是两者之间深度融合，推动养老服务技术进步、效率提升和组织变革，提升养老服务能力、质量和水平，形成以互联网为基础设施和创新要素的养老服务发展新业态。“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越，它能促进供需有效匹配，解决养老服务供需信息不对称、不匹配的问题，提高养老服务供给的及时性和便捷性；优化养老服务资源的配置和整合，实现养老机构、社区、社会等养老资源的有效整合和优化；有助于减少人力资源配置，有效节省人工成本，助力破解“无人养老”困局；在日常生活照料、医疗护理、购物求医、精神慰藉、文化娱乐等方面可以弥补单一的居家养老、社区养老、机构养老存在的不足，以更好的满足老年人多层次化、多元化、个性化的养老服务需求；有助于促进养老服务的智能化、专业化和标准化，既能够提高养老服务的效率，又可以对提高养老服务质量和水平产生多方面的促进作用。但是，“互联网+”养老服务并不能取代传统的养老服务机构、居家养老服务中心和社区养老。

**四是对策建议操作性强。**首先，作者提出，发展“互联网+”养老服务一定要坚持以老年人的养老服务需求为导向，不能简单地以供给引导需求。要搞清楚老年人需要哪些“互联网+”养老服务，不同的老年人群体对“互联网+”养老服务的需求又有什么差异，着力解决需求与供给的脱节问题。

其次，作者提出“互联网+”运用于养老服务的具体路径应该是多种多样的。在居家养老服务方面，主要是开发和运用移动互联网、云计算、物联网、大数据等，重点推进老年人健康管理、紧急救援、精神慰藉、服务预约、物品代购等服务，开发更加多元、精准的私人订制服务；推进适合老年人的智能化产品、健康监测可穿戴设备、健康养老移动应用软件（APP）等等的设计和开发，以满足老年人日益多样化、多层次、个性化的居家养老服务需求。在社区养老服务方面，重点是搭建养老信息服务网络平台，提供护理看护、健康管理、康复照料等社区居家养老服务。在机构养老服务方面，主要是鼓励养老服务机构应用基于移动互联网的便携式体检、紧急呼叫监控等设备，提高养老机构服务质量和水平。

第三，要加强“互联网+”养老服务信息平台建设。“互联网+”养老服务信息平台是发展“互联网+”养老服务的基础工程。发展“互联网+”养老服务，首先必须开发以物联网、云计算、大数据为基础的“互联网+”技术手段，形成“互联网+”养老服务技术集成体系和养老服务信息平台。

第四，要重视“互联网+”养老服务技术、服务和产品创新，推动“互联网+”养老服务供给侧结构性改革。从供给的角度来看，主要包括三个大的方面，一是“互联网+”养老服务的技术供给。要在政府引导下，充分发挥互联网技术企业和机构的积极性，开发和创新“互联网+”养老服务技术方案、软件和平台。二是“互联网+”养老服务智能产品的供给。要加快技术创新，研发生产具有更强安全性、可靠性、实用性、操作便利的健康监测、呼叫报警、多功能可穿戴设备以及智能机器人等智能设备。三是“互联网+”养老服务的供给。重点是要适应老年人多层次、多方面的需求，培育和整合养老服务供给商或加盟商，方便可及地为老年人提供包括上门服务在内的全方位养老服务。把“互联网+”技术手段和平台运用于养老服务，则需要通过相应的养老服务机构、企业、社区落地。只有把互联网技术手段与机构养老、社区养老、居家养老有机结合，在机构养老、社区养老、居家养老中充分运用互联网思维、互联网技术和手段，打造出养老服务新业态。



第五，要加强“互联网+”养老服务人才队伍建设。“互联网+”养老服务人才队伍建设，既包括“互联网+”养老服务技术、平台、产品开发和创新人才队伍，也包括养老服务机构和养老服务供应商、加盟商运用“互联网+”养老服务技术、平台和产品的专业人才。从总体上看，目前我国缺的主要是后一类人才。在加强养老机构管理人员及其护理人员专业技能培训的同时，要加强“互联网+”养老服务专业队伍的建设。

第六，要做好互联网应用技术和基本知识的普及。推动“互联网+”养老服务的持续健康稳定发展，必须加强“互联网+”养老服务应用技术及其知识的普及。既要加强对养老服务从业人员的“互联网+”养老服务应用技术及其知识的普及，也要加强对老年人的“互联网+”养老服务应用技术及其知识的普及，提高老年人使用互联网及智能养老产品的基本能力。

“老有所养”，是保障和改善民生的重要目标，也是社会各界广泛关注的重大现实课题。此研究的目的，就在于探讨如何通过“互联网+”和“养老服务”两者之间的融合，推动养老服务技术进步、效率提升和组织变革，提升养老服务能力、质量和水平，形成以互联网为基础设施和创新要素的养老服务发展新形态，从而有效解决当前我国养老服务供需结构性失衡、供给与需求相脱节的问题。研究成果的出版，不仅对充实老年社会学、福利社会学以及中国特色社会主义民生理论等具有重要的学术价值和理论意义，也对促进我国“互联网+”养老服务的健康和可持续发展具有指导和参考意义。

(本文作者系北京师范大学中国社会管理研究院/社会学院教授，北京师范大学民生保障研究中心主任，中国社会保障学会常务理事)